



BSH fue fundada en 1967, como joint venture de Robert Bosch GmbH (Stuttgart) y Siemens AG (Múnich), aunque no fue propiedad al 100% del Grupo Bosch hasta enero de 2015. ¿Cómo ha evolucionado desde sus comienzos?

BSH Hausgeräte GmbH es hoy una de las compañías líder mundial del sector del electrodoméstico y el mayor fabricante en Europa. El grupo BSH, orientado por las necesidades del consumidor en todo el mundo, aspira a mejorar de forma continua la calidad de vida de las personas con sus marcas sobresalientes, productos innovadores, servicios de calidad y soluciones superiores.

La compañía, a lo largo de sus más de 50 años de historia, ha crecido pasando de ser un exportador alemán a uno de los mayores fabricantes de electrodomésticos en el mundo, con más de 61.000 empleados. BSH desarrolla y fabrica una amplia gama de electrodomésticos en sus centros de I+D y sus más de 40 plantas de fabricación, ubicados por todo el mundo.

A lo largo de todo este tiempo, BSH ha mantenido al consumidor en el centro de su estrategia con el objetivo de mejorar su calidad de vida, ofreciéndole productos y servicios capaces de cubrir sus necesidades; electrodomésticos innovadores, con calidad y fiabilidad sobresaliente, caracterizados no solo por un diseño inteligente, un fácil manejo y energéticamente eficientes, sino también por los beneficios adicionales que, hoy por hoy, ofrece el mundo conectado. Con Home Connect, BSH ofrece una plataforma transversal como base para el rápido crecimiento del ecosistema de electrodomésticos conectados y servicios centrados en el consumidor que ofrezcan una experiencia especial en la cocina.

Hoy en día, la digitalización está cambiando nuestra industria y esto afecta a la base de nuestro negocio actual, pero abre también grandes oportunidades de desarrollo futuro. Este desarrollo es posible gracias a las posibilidades que ofrece la conexión de nuestros productos a internet. BSH aspira a convertirse en la industria líder en servicios digitales en la cocina conectada.

Destacar también, a lo largo de estos años, la fortaleza de cada uno de nuestros profesionales, su pasión por BSH, su alta cualificación técnica y los fuertes valores que comparten. Éste ha sido también un factor clave del éxito de BSH.

Según los datos de su informe ‘El futuro. Nuestro ahora’ (2017), “La innovación, la excelencia empresarial y el respeto por el medioambiente son algunas de las bases sobre las que se asientan sus actividades”. ¿Qué otros aspectos completan esas bases? Si tuvieran que marcar una como la principal, ¿cuál sería?

Hay un aspecto clave en BSH que está por encima de todos, y son las personas. Ninguna compañía sería nada sin las personas que cada día



consiguen con su trabajo y su esfuerzo que la empresa avance y alcance sus objetivos. Personas comprometidas, responsables y honestas, viviendo los valores de la compañía que marcan su modo de trabajar. Personas que ponen pasión en su trabajo, auténticas, íntegras y capaces de vivir el cambio con la flexibilidad necesaria para avanzar hacia el futuro.

La compañía se centra en el sector del electrodoméstico, ¿qué diferencia a ésta de otras empresas con la misma actividad?

BSH es un grupo especialista en el desarrollo, producción y venta de electrodomésticos, con una amplia presencia fabril en España. Además, cuenta con cinco centros de I+D+i centrados en tecnologías aplicables a electrodomésticos: inducción, cocción a gas, bomba de calor para secadoras, lavadoras-secadoras y desarrollo de innovación y tecnología en materiales, superficies y sensores.

Así, las marcas de BSH ofrecen una solución completa para el equipamiento integral de la cocina y cuidado del hogar. Pero no sólo son destacables sus productos avanzados, también sus marcas reconocidas y los mejores servicios que le permiten estar siempre cerca de los clientes y usuarios.

Un aspecto diferencial es la amplia oferta y disponibilidad de productos para el cuidado de la ropa y la vajilla; conservación, preparación y cocinado de alimentos; pequeños aparatos electrodomésticos para el hogar...

BSH pone todos los recursos al servicio de la innovación para aportar valor a los productos, desarrollando soluciones que satisfacen las necesidades de los usuarios. Con la solución Home Connect podemos integrar todos los electrodomésticos, además de otros servicios, en una misma aplicación ofreciendo una experiencia de conectividad transversal a todas las gamas.

Las marcas de BSH son fuertes, y afortunadamente gozan de la confianza de nuestros clientes. Bosch, Balay y Siemens ocupan las primeras posiciones de preferencia



entre los consumidores españoles, lo que quiere decir que son marcas conocidas, respetadas y aspiracionales. Neff y Gaggenau juegan un papel de liderazgo en la distribución más selecta y especializada en diseño de cocinas de alto nivel y servicios excelentes.

En cuanto a servicios, además de una amplia red de ventas y atención comercial, el servicio BSH al cliente en España se articula mediante una red de 305 centros distribuidos en todo el país y un taller central de reparación en Zaragoza. Cuenta con un equipo de más de 800 profesionales de alta cualificación técnica y orientación al cliente. Desde el Centro de Atención al Usuario se atienden a través de múltiples canales de contacto (teléfono, mail, web y redes sociales) a clientes de las marcas de BSH.

BSH Electrodomésticos España responde a varias marcas diferentes, ¿podría citarlas y explicar a qué se dedica cada una?

Bosch, la marca con una oferta completa para la cocina: tanto Línea Blanca como pequeños electrodomésticos.

Siemens, con un catálogo completo de electrodomésticos Premium.

Balay, es la marca española más generalista y cercana de electrodomésticos para el hogar.

Neff, destinada al canal especialista de mueble de cocina.

Gaggenau, es la marca de electrodomésticos de lujo.

¿En qué consiste la metodología ‘Design Thinking’ que sigue BSH para la innovación en sus productos?

Parece que todo el mundo habla hoy de ‘Design Thinking’. Muchas grandes empresas como SAP, Telekom, o nuestra propietaria Bosch, están utilizando este método para desarrollar ideas innovadoras de forma rápida y generar soluciones enfocadas en el consumidor y sus deseos.

Se trata de un enfoque ágil y centrado en el usuario para encontrar soluciones innovadoras a retos complejos. Se trabaja en equipos de seis a ocho personas de disciplinas diferentes que aportan perspectivas distintas (diseñadores, psicólogos, ingenieros, profesionales del marketing...). El objetivo que se persigue, no es encontrar la respuesta óptima a una pregunta concreta, sino identificar problemas en relación a un asunto que es de interés para el usuario y traducirlos en ideas-concepto que se evalúan y discuten



con ellos para así poder mejorarlas. Los equipos deben centrarse de forma pragmática en soluciones.

De la amplia gama de productos que ofrece BSH Electrodomésticos España, ¿cuál destacaría? Y, dentro de los que tiene actualmente, ¿cuál es el que más beneficios le está reportando a la compañía?

Es difícil seleccionar gamas o productos concretos dentro de un abanico tan amplio, todas contribuyen de un modo u otro al equipamiento integral que ofrecen nuestras marcas. Cabe destacar el ‘know how’ que posee el grupo en gamas de encastre que sostiene nuestra relevante posición en el mercado con productos como los hornos de la Serie 8 de Bosch con vapor y extractores de humos con sistema patentado de fácil instalación, gama en la que además de ofrecer buenos productos, contamos con un servicio especial de asesoramiento de campanas. También destacar las placas de inducción ya que BSH, entonces Balay, en colaboración con la Universidad de Zaragoza, lanzó la primera placa de inducción a nivel europeo en 1990. Prestaciones Balay como la zona gigante de 32 cm, zonas Flex y control de temperatura del aceite hacen que cocinar sea mucho más cómodo para los usuarios.

En integración destacaríamos nuestra fuerte posición en lavavajillas integrables con soluciones como: apertura automática openAssist para instalar con puertas sin tirador, puerta deslizante para cocinas con zócalos especiales y timeLight que informa con una proyección de luz en el suelo del tiempo restante hasta el fin del lavado.

La tecnología más avanzada también se refleja en productos como las lavadoras Siemens sensoFresh que cuentan con un programa especial sin agua para eliminar olores además de lavar más higiénicamente incluso con agua fría.



La secadora con Bomba de calor también es un producto destacable por la fuerte posición de nuestras marcas en el mercado y por prestaciones como el selfCleaning Condenser que facilita al usuario el mantenimiento del producto.

Las nuevas tecnologías están empezando a dominar el mercado de los electrodomésticos, ¿cómo está afectando esta cuestión a la compañía? ¿En qué están trabajando para innovar en cuanto a este aspecto?

Con los avances tecnológicos, el mundo se está digitalizando, generando un enorme potencial para todas las industrias a la vez que un importante reto empresarial. Las ciudades y casas inteligentes o los coches sin conductor serán una realidad próximamente. Como fabricante de electrodomésticos número uno de Europa, BSH quiere cerrar la brecha entre el hardware analógico y el mundo de la conectividad. Nuestras soluciones de Hardware+ se ajustarán más a cada consumidor, adaptándonos a sus deseos y necesidades individuales.

Respecto a esta cuestión, la compañía ya ha desarrollado la aplicación Home Connect y el asistente Mykie, entre otros. ¿De cuál es del que están más orgullosos?

Hoy por hoy, Mykie está todavía en una fase conceptual de desarrollo y Home Connect es ya una realidad.

Un hogar Home Connect es un hogar que incorpora sistemas avanzados de automatización para proporcionar control sobre los electrodomésticos. Se puede acceder al control de los electrodomésticos y comprobar su estado desde cualquier lugar del

mundo a través de Internet. La conectividad es un hecho totalmente integrado en nuestras vidas y acciones, impensables hace unos pocos años y posibles ahora.

La aplicación Home Connect es muy sencilla de utilizar y está disponible tanto para iOS como para Android. Permite el manejo de los electrodomésticos, ofrece multitud de trucos, consejos de mantenimiento y recetas exclusivas de cocina cuyos ajustes pueden enviarse directamente al horno e incluso permite el diagnóstico remoto en caso de incidencia técnica.

Pero Home Connect no es un elemento aislado dentro del mundo del IoT. En España, a través de la aplicación IFTTT (If this then that), se pueden establecer reglas de forma que, por ejemplo, parpadeen las bombillas de casa cuando acabe la lavadora o se apague el horno cuando me vaya de casa. También es posible interactuar a través del termostato inteligente Nest, que en caso de detectar que estamos fuera de casa y nos hemos dejado el horno encendido nos permite apagarlo, o si detecta que llevamos varios días fuera de casa, nos pregunta si queremos poner el modo vacaciones del frigorífico.

¿Qué le exige los consumidores a una compañía con tantas marcas y tan reconocida (precio, calidad...)?

La preocupación de BSH por escuchar las exigencias de los consumidores no es nueva. Durante años, se han realizado periódicamente estudios para conocer su percepción sobre productos y marcas o sus necesidades al usar los electrodomésticos, y esta información se introduce sistemáticamente en nuestros procesos de marketing e innovación.

En nuestro mercado, la relación calidad-precio, durabilidad y eficiencia energética son los tres aspectos que más valoran nuestros clientes en el momento de la compra.

En el caso de nuestras marcas, destacan además aspectos como innovación, alta calidad y diseño.

Para una empresa tan grande y con tantas marcas, ¿sigue una estrategia común de marketing y comunicación para todas ellas? ¿En qué consiste? En el caso de seguir estrategias diferentes, ¿en qué se

diferencian? ¿Cuál de las estrategias es la que mejores resultados les ha aportado?

Todas las marcas centran su estrategia en el consumidor, conseguir clientes satisfechos y leales es nuestro objetivo final.

Los consumidores ya no buscan productos o servicios individuales, sino soluciones integradas. Nuestro portfolio de marcas permite atender con éxito las necesidades de los diferentes grupos de consumidores. Así, cada marca tiene su propia estrategia, sus valores y su oferta de productos que le permiten conectar con su público y ofrecerle una experiencia memorable, que mejore su calidad de vida.

Y por último, en un futuro próximo, ¿vamos a conocer algún lanzamiento importante de algunas de sus marcas que merezca mención?

En pequeños electrodomésticos, Bosch va a lanzar aspiradores sin cable Athlet con mayor potencia de aspiración, batidoras de mano de 1.000 W y la nueva batidora de vaso VitaMaxx que además de batir, envasa al vacío reduciendo en gran medida la oxidación de las vitaminas para conseguir preparaciones con mejor textura y sabor.

En línea blanca, este año presentaremos una nueva gama de campanas decorativas que además de nuevos diseños, entre otras prestaciones, cuentan con conectividad control placa-campana y Home Connect. Además, veremos nuevas soluciones especiales que marcan tendencia en el mercado y que se apartan de la tradicional campana decorativa como extractores de techo y campanas para integración en mueble.

En Balay, donde se pone especial atención en productos con prestaciones prácticas y un diseño elegante que hace brillar la cocina, vamos a lanzar nuevos frigoríficos combinados Serie Cristal en blanco, negro y gris que ampliarán la gama disponible.

La introducción en el mercado de nuevos productos, prestaciones y diseños es importante, pero también es fundamental dar a conocer aquellos que habiéndose lanzado recientemente, todavía no están muy extendidos en el mercado. Es nuestra labor dar a conocer al usuario aquellos productos que pueden hacerle la vida más fácil como las lavadoras Bosch i-DOS con dosificación automática de detergente y suavizante. Una lavadora con depósito para llenar detergente para unos 20 lavados, que sólo usa el detergente necesario según el programa de lavado, evitando la sobredosificación, y con programas automáticos que ajustan los parámetros del lavado en función de la ropa.



UN SONIDO ENVOLVENTE QUE REALMENTE TE ENVUELVE

LENOVO YOGA C930
con barra de sonido giratoria
con Dolby Atmos®



YOGA

Lenovo



Windows 10

Cómpralo en www.lenovo.es

Lápiz digital: un lápiz que puede hacerlo todo